



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY & CITIZENSHIP
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI



الإمارات
THE EMIRATES

تقرير الحكومة المؤسسية

2022

تقرير الحوكمة المؤسسية

1. الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي :

تأسست الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي في أكتوبر من العام 1971م بأمر من المغفور له بإذن الله الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم وكانت عبارة عن دائرتين وهما (دائرة الهجرة المركزية ودائرة الموانئ والحدود). وفي عام 1972م تم ضم هاتين الدائرتين إلى وزارة الداخلية وصدر القانون الاتحادي رقم (17) بشأن الجنسية وجوزات السفر، وفي عام 1973م صدر القانون الاتحادي رقم (6) بشأن الهجرة والإقامة وفي العام 1977م تم دمج هاتين الدائرتين. وبناءً على قرار وزارة الداخلية في أكتوبر 2009م بشأن تغيير جميع مسميات إدارات الجنسية والإقامة على مستوى الدولة أصبح المسمى الجديد هو «الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب». كما جاء المرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2017 ليشكل انعطافة مهمة وكبيرة في مسيرة عمل الإدارة العامة بعد أن تقرر تحويل تبعيتها اتحادياً إلى «الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية».

إستراتيجية الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي (2022-2030)

الرؤية :

أن تكون دولة الامارات آمنة مجتمعيًا والوجهة الافضل للإستقرار والاقتصاد لجودة حياة مستدامة.

الرسالة :

نعمل على تقديم خدمات مترابطة تتسم بالإستباقية والمرونة والابتكار في شؤون الجنسية والإقامة والمنافذ لتحقيق السعادة وجودة الحياة.

القيم :

- السعادة والايجابية
- روح الفريق
- الإحترافية
- الإلتناء المؤسسي
- الإبتكار
- التعاطف
- الإستباقية
- المسؤولية المجتمعية

الأهداف الاستراتيجية :

- تعزيز جودة حياة المعنيين
- تعزيز الأمن والأمان المجتمعي
- تطوير خدمات متكاملة استباقية مبتكرة تعزز التنافسية
- تعزيز المرونة المؤسسية
- تعزيز الحوكمة المؤسسية
- تحقيق الرفاهية وتحسين جودة الحياة الموظفين
- تطوير حلول رقمية آمنة مبتكرة سلسلة
- رفع كفاءة استغلال الموارد المالية وضمان استدامتها

1.2 الخدمات المقدمة :

هي إدارة أمنية خدمية، خدماتها مقدمة للمواطن، الزائر، المقيم، المؤسسات والهيئات الحكومية والدبلوماسية والغير الدبلوماسية وغير الحكومية المحلية والإقليمية والدولية والقطاع الخاص من شركات مختلفة وتضم الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي عدة قطاعات تندرج تحتها إدارات وأقسام مختلفة حيث افتتحت الإدارة (11) مركزاً وقسماً خارجياً في إمارة دبي، وبلغ عدد مراكز أمر (74) مركزاً، وذلك لتسهيل الخدمات على المتعاملين. وتوفر العديد من الخدمات الإلكترونية المبتكرة لتسهيل معاملاتهم.

تتلخص خدمات الإدارة العامة في:

- خدمات خلاصة القيد
- خدمات وثائق السفر
- خدمات أذونات الدخول
- خدمات الإقامة
- خدمات المنافذ
- خدمات المنشأة
- خدمات التحقيق

مجموع عدد الموظفين بالإدارة العامة	مجموع عدد المراكز التابعة للإدارة
4960	(11) مركزاً وقسماً خارجياً في مناطق مختلفة في إمارة دبي

3.2 الهيكل التنظيمي

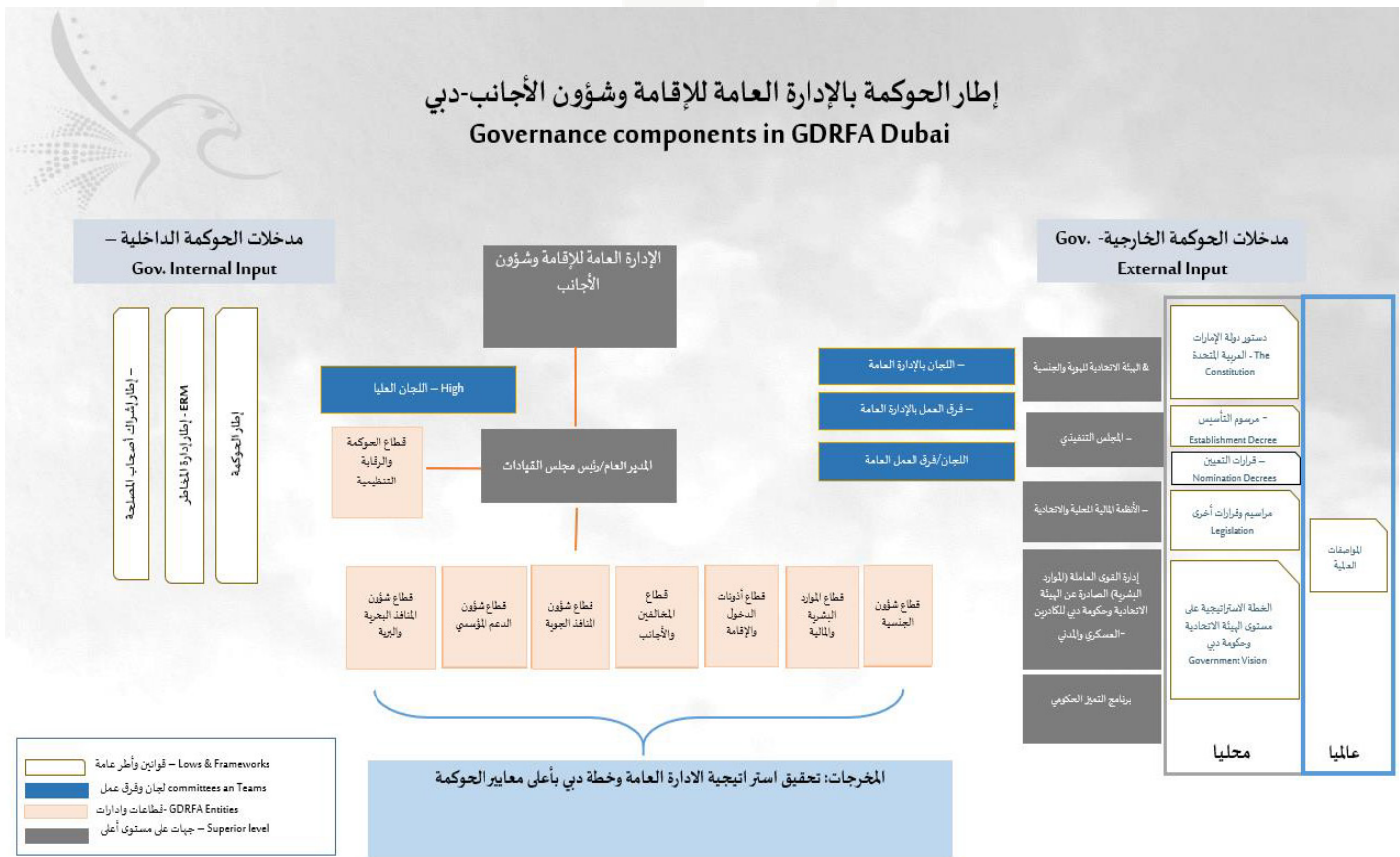
يبين الهيكل التنظيمي بالشكل أدناه الهيكل الحالي للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب المعتمد لسنة 2020.

وقد اعتمد المدير العام الهيكل التنظيمي الجديد والذي ينظم التقسيمات الإدارية بين مختلف القطاعات ويوضح سلطة ومسؤولية كل تقسيم، وهو الإطار الذي تنساب من خلاله الأوامر والتعليمات من المستوى الأعلى إلى الأدنى، وتتوضح فيه صلاحية اتخاذ القرارات ومراكز السلطة والمسؤولية.



3.3 هيكل الحوكمة

يبين الشكل أدناه إطار الحوكمة للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي حيث يتكون من مدخلات الحوكمة الداخلية والخارجية بالإضافة إلى اللجان وفرق العمل التي تؤدي جزء كبير من مهام الإدارة العامة كما تساهم مدخلات الحوكمة في تحقيق المخرجات وهي تحقيق استراتيجية الإدارة العامة وخطة دبي بأعلى معايير الحوكمة.



أهمية تطبيق الحوكمة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب-دبي :

التطبيق الجيد للحوكمة يمكن من توجيه المؤسسات والرقابة عليها من خلال الالتزام بمبادئ المسؤولية والمسائلة والتوجيه الاستراتيجي بالإضافة إلى أن الحوكمة تسعى إلى تحقيق التوافق بين سياسات الإدارة الحكومية والرؤية العامة للدولة والإمارة بشكل خاص وتستند الإدارة العامة على التالي في تطبيق الحوكمة المؤسسية:

- **رؤية نحن الإمارات 2031 :** تُعد «نحن الإمارات 2031» رؤية جديدة وخطة عمل وطنية تستكمل من خلالها دولة الإمارات مسيرتها التنموية للعقد القادم وتركز على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والاستثمارية والتنموية. تسعى الدولة من خلال هذه الرؤية إلى تعزيز مكانتها كشريك عالمي، ومركز اقتصادي جاذب ومؤثر، وإبراز النموذج الاقتصادي الناجح للدولة، والفرص التي توفرها لكافة الشركاء العالميين.

- **أجندة دبي الاقتصادية:** هدفنا مضاعفة حجم اقتصاد دبي خلال العقد القادم وأن نكون ضمن أفضل ٣ مدن اقتصادية في العالم.

- استراتيجية الهيئة:

الرؤية : هوية موثوقة وخدمات رائدة تعزز أمن المجتمع.

الرسالة: تقديم خدمات مبتكرة وفق أفضل الممارسات العالمية لمتعاملي الهيئة بمواهب وطنية تعزز أمن المجتمع والسمعة المؤسسية.

الأهداف: الريادة في تقديم خدمات الهوية والجنسية والإقامة وشؤون الأجانب. إدارة دورة حياة الهوية الشخصية لضمان جودة وأمن بيانات السجل السكاني. تعزيز العمل الجماعي لضمان استدامة أمن المجتمع وتيسير التجارة. رفع الكفاءة والجاهزية وتعزيز إمكانيات الدولة الأمنية بالمنافذ والحدود والمناطق الحرة لضمان استدامة أمن الوطن. ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية. ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي.

إطار الحوكمة

1.4 القوانين الاتحادية وقوانين حكومة دبي المتعلقة بالحوكمة :

قواعد إطار الحوكمة للإدارة العامة هي في تشريع التأسيس حسب القانون الاتحادي رقم (6) سنة 1973 والمرسوم الاتحادي رقم (14) لعام 2021 في شأن إنشاء الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ بالإضافة إلى قرار رقم (25) لعام 2022 بشأن اللائحة التنظيمية لحكومة الأداء المؤسسي عن طريق وضع الضوابط وتعزيز وسائل الرقابة ابتداء من مرحلة المسح الميداني إلى مرحلة المراجعة والتطوير. والتي تحدد أيضاً جميع المسؤوليات وتضمن جهات اتخاذ القرارات (المدير العام، نائب المدير العام، مساعدي المدير ومدراء الإدارات) بالإضافة إلى آلية تفويض الصلاحيات.

مجلس القيادات

تشكيل المجلس :

يتولى مجلس القيادات الذي تم إنشاؤه بموجب القرار الإداري رقم (130) لسنة 2017 بشأن تشكيل مجلس قيادات الإدارة والقرار الإداري رقم (7) لسنة 2021 بشأن اللائحة التنظيمية لتنظيم عمل مجلس القيادات بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي بتشكيل مجلس القيادات في الإدارة العامة حيث يتكون المجلس من (14) عضو. وتكون مسؤوليات الأعضاء الإشراف على الأنشطة وعمليات الإدارة العامة طبقاً للقوانين والتشريعات واللوائح والقرارات المنظمة لعمل الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ والإدارة العامة.

يتولى مجلس القيادات رسم التوجيهات المؤسسية في الإدارة العامة ومتابعة تلك التوجيهات برسم الخطة الإستراتيجية للإدارة العامة واعتمادها بعد موافقتها مع الخطة العامة للحكومة الاتحادية والمحلية للدولة. بالإضافة إلى اعتماد الموازنة المالية والموارد اللازمة لتحقيق الخطة الإستراتيجية ومناقشة التوجيهات والسياسات العامة والإشراف على تنفيذها وإصدار القرارات الإستراتيجية والتشغيلية التي من شأنها تعزيز أعمال الإدارة العامة.

تشكيل المجلس:

يترأس المجلس سعادة المدير العام وعضوية كل من:

سعادة نائب المدير العام والسادة مساعدي المدير والمستشارين والمناطق بهم مسؤوليات الإشراف على أنشطة وعمليات الإدارة العامة.

نبذة عن رئيس وأعضاء مجلس قيادات الإدارة العامة



الفريق (محمد أحمد المري) رئيس مجلس القيادات

مدير عام الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب - دبي

المؤهل العلمي

بكالوريوس إدارة أعمال

اللجان والعضويات :

- ترأس عدة لجان عليا ومجالس منها ، اللجنة الدائمة لشؤون العمال ، مجلس الحوكمة بوزارة الداخلية ، اللجنة التنسيقية لشؤون الإقامة بوزارة الداخلية.
- عضو اللجنة العليا لإدارة الأزمات العمالية.
- عضو مجلس إدارة المدينة العالمية للخدمات الإنسانية من 2011 م وحتى اليوم .
- عضو مجلس إدارة صندوق الزواج من 2014 م وحتى اليوم .
- رئيس مجلس إدارة شركة إمارتك من 2006 م وحتى الآن.
- نائب رئيس مجلس دبي لأمن المنافذ الحدودية 2021 م.
- عضو مجلس إدارة نادي شباب الأهلي دبي 2023 م.
- رئيس مجلس إدارة قطاع الألعاب الرياضية في شركة شباب الأهلي.
- عضو لجنة تنمية المجتمع بإمارة دبي .



اللواء (عبيد مهير بن سرور) نائب رئيس مجلس القيادات

نائب مدير عام الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب - دبي

المؤهل العلمي

ليسانس حقوق ودبلوم علوم الشرطة من أكاديمية شرطة دبي

اللجان والعضويات :

- عضو اللجنة العليا لشؤون الإقامة وشؤون الأجانب الاتحادية.
- عضو في لجنة الجنسية .
- رئيس اللجنة الدائمة لشؤون العمال - دبي.
- عضو في اللجنة العليا الأديسون.
- رئيس في المنظمة الدولية للطيران وسلطات الهجرة في الفترة من (2012 وحتى 2014).
- عضو في المنظمة الدولية للطيران وسلطات الهجرة (IATA/CAWG) .
- رئيس اللجنة العليا للجائزة التقديرية لرعاية العمال.
- اتحاد النقل الجوي الدولي و سلطات المراقبة / مجموعة العمل (رئيس الدورة الحالية التي تتم كل سنتين) .



اللواء / عوض محمد غانم العويم الحميري

مساعد المدير العام لقطاع الموارد البشرية والمالية

المؤهل العلمي

لسانن حقوق ودبلوم علوم القانون العام ودبلوم القانون الخاص

اللجان والعضويات :

- عضو لجنة التنمية الإجتماعية بالمجلس التنفيذي.
- عضو لجنة دبي للموارد البشرية العسكرية.
- رئيس لجنة شؤون الدارسين.
- عضو لجنة مجلس التأديب.
- عضو لجنة الأوسمة والشارات.
- عضو لجنة النظر في مستحقي الترقيات.
- عضو لجنة مجلس الخدمات والتطوير.
- رئيس لجنة صندوق التكافل لمنتسبي الإدارة العامة.
- رئيس لجنة تعديل أوضاع المدنيين.
- رئيس لجنة المكافآت والحوافز التشجيعية.



اللواء / أحمد محمد عبيد المهيري

مساعد المدير العام لشؤون الهوية والجنسية

المؤهل العلمي

ليسانس حقوق ودبلوم علوم الشرطة.

اللجان والعضويات :

- عضو في لجنة الجنسية.
- رئيس لجنة دراسة أوضاع الأشخاص الذين تمت الموافقة المبدئية على إكتسابهم جنسية الدولة في إمارة دبي.
- رئيس لجنة العرس الجماعي بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.



اللواء / طلال أحمد عبدالقادر الشنقيطي

مساعد المدير العام لشؤون المنافذ الجوية

المؤهل العلمي

حاصل على بكالوريوس علوم إدارية من جامعة استيرير بالولايات المتحدة الأمريكية - واشنطن.

اللجان والعضويات :

- رئيس فريق عمل استقبال جماهير كأس العالم 2022 .
- رئيس اللجنة الرياضية للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي .
- عضو مجلس الخدمات والتطوير في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي 2017-2023.
- عضو اللجنة العليا لشؤون الإقامة وشؤون الأجانب الاتحادية 2018-2019.
- عضو اللجنة العليا لأصحاب الهمم في مطارات دبي 2018-2023.
- عضو في مجلس الشرطة لخدمات المطار 2017-2022.
- رئيس في اللجنة العليا لمعرض دبي للطيران (Dubai Airshow) من عام 2014-2015-2023.
- رئيس فريق معايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز لعام 2015-2023 (معياري الشركاء وإدارة الممتلكات).
- عضو مجلس القيادات في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي 2016-2023.
- عضو في لجنة دراسة وتطوير المنافذ 2020 - الهيئة العامة للهوية والجنسية - هيئة اتحادية .
- عضو في لجنة تسهيل إجراءات دخول زوار معرض اكسبو 2020 - الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية - هيئة اتحادية.



اللواء / صلاح أحمد ضامن القمزي

مساعد المدير العام لمتابعة المخالفين والأجانب

المؤهل العلمي

ثانوية عامة

اللجان والعضويات :

- عضو لجنة النظر في مستحقي الترقيات العسكريين المحليين العاملين في حكومة دبي.
- رئيس لجنة توحيد معايير وضوابط القادمين إلى الدولة ومتابعة المخالفين.
- رئيس لجنة الحالات الإنسانية للنظر في الغرامات.
- رئيس لجنة رفع الحرمان وبصمة العين.
- عضو مجلس القيادات.
- عضو مجلس الخدمات والتطوير.



اللواء/ د. علي عبدالله بن عجياف الزعابي

مساعد المدير العام لحوكمة والرقابة التنظيمية

المؤهل العلمي

دكتوراه في المواجهة الجنائية والأمنية لجرائم الإتجار بالبشر

اللجان والعضويات :

- عضو في الدائرة الابتدائية لمركز فض المنازعات الإيجارية - دبي.
- عضو اللجنة الرياضية للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- عضو في لجنة التشريعات العليا لحكومة دبي.
- رئيس لجنة التظلمات والشكاوي للعسكريين المحليين العاملين على مرتب الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- عضو مجلس الخدمات والتطوير في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- عضو لجنة حوكمة الأداء المؤسسي العليا.
- نائب الرئيس الأول في لجنة الحالات الإنسانية.
- عضو في لجنة جرائم الجاليات.
- عضو في لجنة الأوسمة والشارات بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي.
- رئيس فريق القائمة البيضاء لمكتب جلب العمالة في إمارة دبي.



العميد / حسين إبراهيم أحمد محمد

مساعد المدير العام لشؤون الدعم المؤسسي

المؤهل العلمي

البكالوريوس في الاقتصاد

اللجان والعضويات :

- عضو لجنة الجنسية.
- عضو مجلس الخدمات والتطوير في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- عضو لجنة دراسة وإعتماد الموازنة التقديرية.
- عضو لجنة النظر في مستحقي الترقية.
- رئيس فريق منظومة التكامل المؤسسي.
- عضو لجنة حوكمة الأداء المؤسسي العليا.
- عضو في مجالس التأديب .
- المشرف العام لجنة تصميم الخدمات الإستباقية المترابطة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- نائب رئيس لجنة النظر في تعديل أوضاع الموظفين المدنيين بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- رئيس فريق تفعيل وإصدارات بطاقات الهوية بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- عضو في مجلس القيادات بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- عضو في لجنة مقابلات المرشحين لأكاديمية شرطة دبي بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.
- عضو اللجنة العليا للجوائز المؤسسية.
- عضو لجنة النظر في مستحقي الترقية .



العميد / خلف أحمد راشد غانم الغيث المري

مساعد المدير العام لأذونات الدخول والإقامة

المؤهل العلمي

ليسانس حقوق ودبلوم علوم الشرطة من أكاديمية شرطة دبي

اللجان والعضويات :

- عضو لجنة مجلس التأديب الابتدائي والإستئنافي لكبار الضباط ذو الرتب العليا .
- عضو لجنة النظر في مستحقي الترقيات للعسكريين المحليين العاملين في حكومة دبي لعام 2023 بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي .
- رئيس لجنة تعيين صف الضباط والأفراء بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي .
- عضو لجنة مقابلات المرشحين لأكاديمية شرطة دبي بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي .
- رئيس فريق الأذونات والتصاريح لمؤتمر المناخ .
- رئيس لجنة تحديد صلاحيات المنشأة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي .
- رئيس فريق عمل مشروع عقود العمل .
- عضو اللجنة العليا للجوائز المؤسسية (فرق التميز المؤسسي) .
- عضو مجلس الخدمات والتطوير في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي .



العميد/ د. عمر علي سعيد الشامسي

مساعد المدير للمنافذ البحرية والبرية

المؤهل العلمي

شهادة دكتوراه في القانون المدني.



د. حنان عبدالله المرزوقي - أمين سر المجلس

مدير إدارة الحوكمة المؤسسية والإمتثال

المؤهل العلمي

دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال - تخصص إدارة الموارد البشرية من جامعة دبي بامتياز مع مرتبة الشرف .

الخبرة العملية والعضويات الخارجية:

خبرة 16 سنة في المجال المالي والتدقيق الداخلي والموارد البشرية والحوكمة المؤسسية والامتثال ، بالمزامنة مع عملها في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب، كمدير إدارة الحوكمة المؤسسية والامتثال وعضو وأمين سر مجلس القيادات - الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي ، فهي عضو مجلس إدارة جمعية المدققين الداخليين UAE IAA وعملت أيضا خلال 2018 و 2020 بروفييسور مساعد في برنامج الماجستير في كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، وخبير موارد بشرية في المؤسسة الاتحادية للشباب، عضو اللجنة الاستشارية في حكومة دبي الذكية لنظم تخطيط الموارد البشرية وعضو فريق سياسة اللجان وفرق العمل في حكومة دبي وعضو تدقيق في المدينة الطبية والمدينة الانسانية.

اللجان والعضويات :

- عضو و أمين سر اللجنة العليا لحوكمة الأداء المؤسسي.
- نائب رئيس فريق تقييم حوكمة الأداء المؤسسي.
- رئيس فريق ربط الخدمات الخاصة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب مع الجهات الخارجية.
- عضو لجنة تظلمات الموظفين المدنيين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي.

الإنجازات:

- ساهمت بفوز الإدارة العامة في جائزة دبي للتميز الحكومي كأفضل جهة في مجال الكفاءة والحوكمة في عام 2021.
- حاصلة على خمس جوائز عالمية من المملكة المتحدة (بريطانيا) في مجال الحوكمة المؤسسية والتدقيق الداخلي والمخاطر،
- خريجة الدفعة الأولى من برنامج المرأة في مجالس الإدارة العالمية الذي نظمتة مؤسسة دبي للمرأة بالتعاون مع معهد المديرين في المملكة المتحدة.
- محكم في جائزة التميز العالمية لإدارة الأعمال IBX Awards.
- متحدثة في عدة مؤتمرات عالمية ومحلية : داخلية في دبي و أبوظبي وخارجية في البحرين و سنغافورة .

العضويات و الشهادات المهنية:

- خبير السياسات العامة المتقدمة من كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية ومقيم معتمد لمنظومة التميز الحكومي GEM2 من جامعة حمدان بن محمد الذكية و شهادة مهنية في الحوكمة CGRC معتمدة من المنظمة العالمية للحوكمة والمخاطر والامتثال OCEG، شهادة مدير موارد بشرية معتمد من الجمعية العالمية للأمريكية لإدارة الأعمال، شهادة مهنية معتمدة في الامتثال والاحتيايل من جامعة مانشستر بالمملكة المتحدة، شهادة مدقق كوسو معتمد، شهادة مدقق داخلي معتمد من جمعية المدققين الداخليين البريطانية، شهادة أمين سر مجلس إدارة معتمد من معهد حوكمة الشركات و شهادة عضو مجلس إدارة معتمد من معهد حوكمة الشركات.
- لها العديد من العضويات: عضوة في جمعية المدققين البريطانية و عضو في الجمعية العالمية لإدارة الأعمال بالمملكة المتحدة و عضو اللجنة الاستشارية في حكومة دبي الذكية لنظم تخطيط الموارد البشرية وعضو فريق سياسة اللجان وفرق العمل في حكومة دبي وعضو تدقيق في المدينة الطبية والمدينة الانسانية.

2. بيئة الرقابة

تتضمن «بيئة الرقابة الداخلية» قدرة الإدارة العامة على ضمان مواءمة استراتيجيتها ومواردها مع تطوير خدماتها وقد توزعت هذه الضوابط الأساسية على شكل مهام تنظيمية بين أقسام وفروع يراجع كل منها ماله علاقة بالنفقات والميزانية، أمن المعلومات، الإيرادات، الممارسات والعقود، عمليات الموارد البشرية وغيرها من المهام المشار إليها بالتفصيل بالهيكل التنظيمي للإدارة العامة والذي يتميز بالشمولية لمهام جميع الأقسام، ولدى الإدارة العامة منهجيات وخطط منظمة لهذه الأعمال .

للإدارة العامة ثلاث مصادر رئيسية للتدقيق والرقابة تشكل إطار الحوكمة العام :

التدقيق الداخلي :

تم تشكيل قسم التدقيق الداخلي بأمر المدير العام بموجب القرار الإداري رقم (16) لسنة 2010، وتم رفع القسم إلى إدارة بموجب القرار الإداري رقم (20) لسنة 2014 ليكون عنصراً لتوطيد أطر التدقيق الداخلي والحوكمة في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي. كما تم تطوير الإدارة ليتيم تشكيل مجموعة الحوكمة والتدقيق والمخاطر ضمن القرار الإداري رقم (156) لسنة 2019 بشأن إعادة هيكلة وحدات تنظيمية بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، وفي عام 2022 تم استحداث قطاع الحوكمة والرقابة التنظيمية بناءً على القرار الإداري رقم [177] لسنة 2022 م.

تلتزم إدارة التدقيق الداخلي في تنفيذ أعمالها بالمعايير والتعليمات الصادرة من معهد المدققين الداخليين (IIA) ويشمل ذلك تعريف التدقيق الداخلي والمبادئ الأخلاقية والمعايير الدولية للممارسة المهنية لنشاط التدقيق الداخلي، وتشكل تلك التوجيهات الملزمة أساسيات المتطلبات الرئيسية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي ولتقييم مدى فاعلية أداء نشاط التدقيق الداخلي. ويتمثل دور التدقيق الداخلي في تقديم خدمات توكيدية وأنشطة استشارية بشكل موضوعي ومستقل لتحسين الخدمات والأعمال والحد من المخاطر وضمان الحوكمة وإضافة قيمة بما يمكن صناع القرار في اتخاذ القرارات القيادية.

يقدم التدقيق الداخلي مراجعة موضوعية ومحايدة ويقدم المشورة إن لزم الأمر بهدف إضافة قيمة للإدارة العامة من خلال:-

1 - ضمان إجراءات الضبط الداخلي للعمليات المالية والإدارية الرئيسية والمساندة المنفذة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي وقد صممت بشكل يحقق إدارة فعالة للمخاطر وتحقيق الإدارة العامة لأهدافها الموضوعية بكفاءة وفاعلية ومعايير مهنية عالية.

2 - مساندة الإدارة العليا في تحسين وتطوير أداء الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي.

التدقيق الخارجي :

تخضع الإدارة العامة للرقابة من قبل جهتين خارجيتين، جهة محلية (جهاز الرقابة المالية) وجهة اتحادية هي (ديوان المحاسبة). كما تخضع للتقييم الدوري من قبل برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، وتخضع للتقييم الدوري لمواصفات الآيزو.

إدارة المخاطر وأمن المعلومات :

تم إصدار أول منهجية لإدارة المخاطر بالإدارة العامة بتاريخ 2010 والتي تهدف إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية بأقل قدر ممكن من المخاطر، بالإضافة إلى معرفة المخاطر وتصنيفها وسبل التخفيف من حدتها في حال وقوعها. تشمل منهجية إدارة المخاطر الصادرة بتاريخ 2015 على الآليات والإجراءات المتعلقة بالمخاطر بالإضافة إلى التصنيفات التابعة لها . تشرف إدارة المخاطر على الأعمال المتعلقة بإدارة أمن المعلومات مثل إجراءات تقييم المخاطر المتعلقة باختراقات الشبكة الداخلية والموقع الإلكتروني للإدارة العامة وغيرها من التهديدات الإلكترونية لضمان وجود الضوابط الكافية بالإدارة العامة. تتوفر إدارة حماية أمن المعلومات على نظام أمن المعلومات (ISR) مع وجود مؤشرات قياس خاصة بنتائج اختبارات أمن المعلومات.

إدارة الحوكمة المؤسسية والامتثال :

عدت الإدارة العامة أول دليل تنفيذي للحوكمة على مستوى القطاع الحكومي ويتضمن تطبيق مبادئ الحوكمة الأساسية وهي (العدالة، المسؤولية، المساءلة، النزاهة، الشفافية). وذلك استناداً لنموذج قدرات المنظمة العالمية للحوكمة والامتثال والمخاطر ال OCEG ، ومن خلال الإطلاع على أفضل الممارسات داخل الدولة (بالقطاع الحكومي و الخاص) و خارجها في المملكة المتحدة ويعتد هذا الدليل هو الإطار الشامل والفعال للحوكمة في الإدارة العامة. كما تم إعداد ميثاق النزاهة في مكان العمل بهدف تعزيز قيم الإدارة العامة ومبدأ النزاهة ، الذي شمل على (5) مبادئ لبناء بيئة أخلاقية وهي (القيادة الأخلاقية، الإدارة الفعالة والإشراف، الشخص المناسب، عمليات فعالة، التقارير المهنية والموثوقة).

تم استحداث قسم ضمان الحوكمة في عام 2014 بموجب القرار الإداري رقم (20) وتم ترقية الوحدة التنظيمية من قسم إلى إدارة بموجب القرار الإداري رقم (274) لسنة 2018 حيث أصبحت إدارة الحوكمة المؤسسية والإمتثال، كما تم تطوير الإدارة ليتم تشكيل مجموعة الحوكمة والتدقيق والمخاطر ضمن القرار الإداري رقم (156) لسنة 2019 بشأن إعادة هيكلة وحدات تنظيمية بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، وفي عام 2022 م تم استحداث قطاع الحوكمة والرقابة التنظيمية بناءً على القرار الإداري رقم (177) لسنة 2022 م.

حيث تكون إدارة الحوكمة مسؤولة عن التالي:

- الإشراف وإعتماد إطار عمل السياسات الفعالة والشاملة في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب-دبي.
- وضع نظام ومعايير تقوم على تنفيذ حوكمة فعالة.
- الإشراف على فعالية وكفاءة الهيكل التنظيمي للإدارة.
- الإشراف وتنفيذ إستحداث السياسات الخاصة بالإدارة.
- الإشراف على أنشطة تشكيل المجالس واللجان وفرق العمل.
- الإشراف على متابعة تنفيذ قرارات مجلس القيادات.
- وضع مصفوفة الصلاحيات ومتابعة تحديثها.
- وضع نظام حوكمة الأداء المؤسسي وجولات التفتيش الميدانية للقيادة العليا.
- تنفيذ معايير (ISO أو غير ذلك) لضمان أن تكون برامج الإمتثال في جميع أنحاء المنظمة فعالة في تحديد عدم الإمتثال والكشف عنه وتصحيحه وضمان التجديد.
- تنفيذ مبادرات وورش تثقيفية خاصة بالحوكمة المؤسسية والإمتثال.

الحوكمة المؤسسية للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب-دبي

تبنت الإدارة العامة تعريف الحوكمة المعتمد في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز حيث تم تعريف الحوكمة على أنها نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي وفق المنظومة المعتمدة للحوكمة المؤسسية، ويحدد هذا النظام المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنيين بالهيئة ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الهيئة، وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.

الدليل التنفيذي للحوكمة:

أعدت الإدارة العامة أول دليل تنفيذي للحوكمة على مستوى القطاع الحكومي ويتضمن تطبيق مبادئ الحوكمة الأساسية وهي (العدالة، المسؤولية، المساءلة، النزاهة، الشفافية). وذلك استناداً لنموذج قدرات المنظمة العالمية للحوكمة والإمتثال والمخاطر ال OCEG، ومن خلال الإطلاع على أفضل الممارسات داخل الدولة (بالقطاع الحكومي والخاص) وخارجها في المملكة المتحدة وجمهورية سنغافورة وأستراليا وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية ويعد هذا الدليل هو الإطار الشامل والفعال للحوكمة في الإدارة العامة.

مبادئ الحوكمة:

المساءلة: ضمان تحقيق المساءلة على كافة المستويات من خلال سياسات وإجراءات تعمل على تعزيز ذلك.

المسؤولية: إدارة المسؤوليات عن طريق تفويض الصلاحيات وصناعة القرارات على جميع مستويات الإدارة العامة.

العدالة: التعامل مع كافة الأطراف بإنصاف دون تمييز طرف عن طرف آخر.

الشفافية: الإفصاح عن المعلومات الهامة بطريقة عادلة لجميع المعنيين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب.

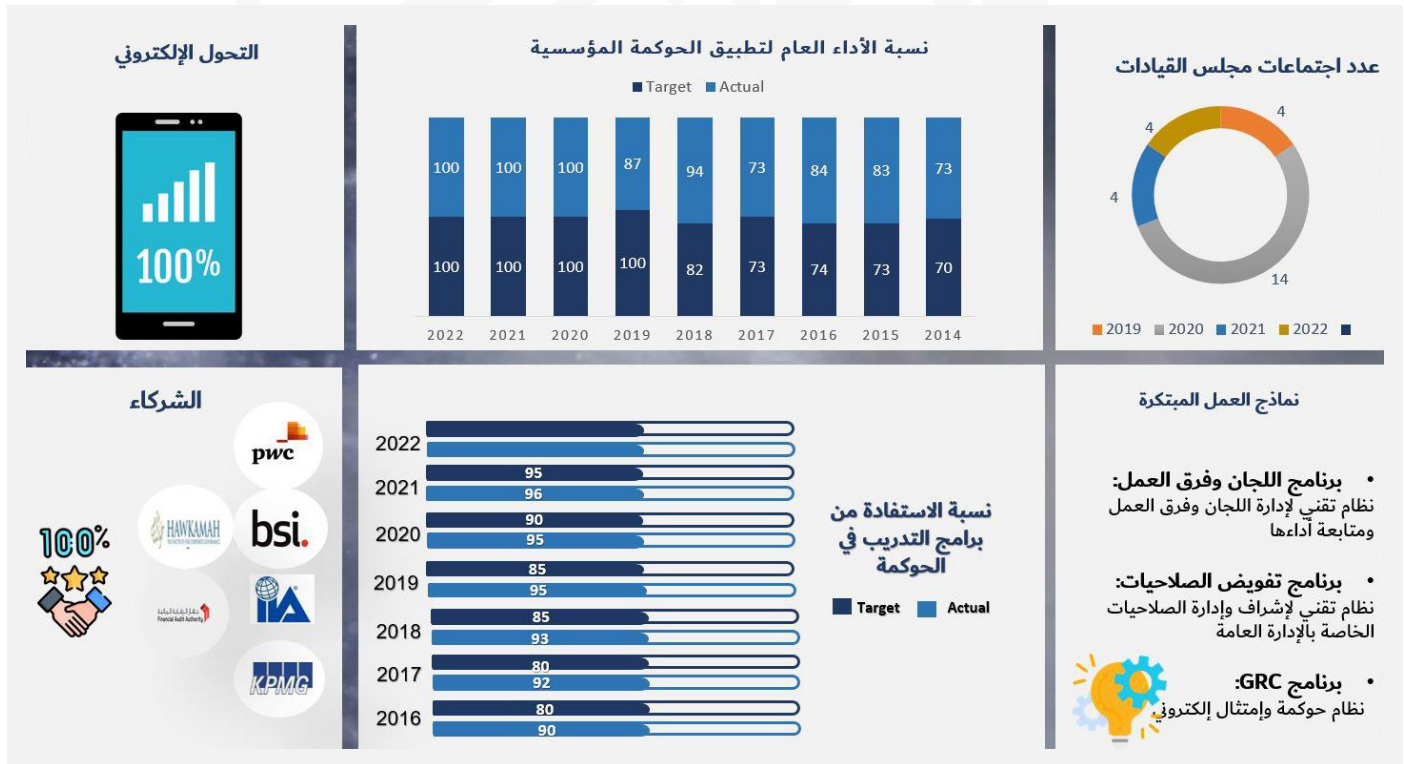
النزاهة: التحلي بدرجة عالية من النزاهة والعمل من أجل المصلحة العامة وترسيخ القيم الأخلاقية للهيئة لدى الموظفين والمتعاملين.

عوامل نجاح الحوكمة في الإدارة العامة للإقامة شؤون الأجانب-دبي

- القيادة
- إطار جيد للحوكمة
- السياسات والاجراءات الواضحة
- هيكل تنظيمي واضح ومعتمد
- فعالية أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية
- الافصاح والشفافية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الاعلام

أهم نتائج و إنجازات الحوكمة:

- شهد الأداء العام لتطبيق الحوكمة المؤسسية تقدماً ناجحاً بشكل سنوي.
- بلغت نسبة اغلاق قرارات مجلس القيادات 100 % في السنوات الثلاث الأخيرة.
- ارتفعت النسبة الناتجة من الإستفادة من البرامج التدريبية بمعدل 5 % سنوياً إلى عام 2022.
- تساهم الشراكات في بناء المعرفة وصقل الخبرات والإستفادة منها ومن الجدير ذكره أن الإدارة تطبق هذا النظام مع أكثر من جهة خارجية.
- اتقان اللجان وفرق العمل لمهامهم وأدوارهم المنصوص عليها في القرارات الإدارية مما يؤدي إلى نتائج إيجابية من خلال اتباع السياسات الاتحادية والمحلية والداخلية للجان وفرق العمل.
- فوز الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي في عام 2021 م ببرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز عن فئة (أفضل جهة في مجال الكفاءة والحوكمة).

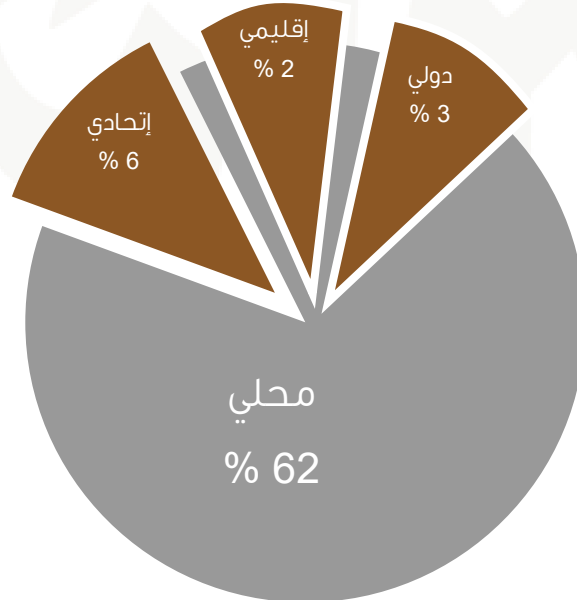


تفويض الصلاحيات

في إطار سعي الإدارة العامة لتسريع عملية اتخاذ القرارات لتوضيح مستويات الصلاحيات لكافة المستويات الإدارية طورت الإدارة العامة منهجية لتفويض الصلاحيات بما يتلاءم مع طبيعة أعمال الإدارة العامة مما يسهل على الإدارة تحقيق رؤيتها ورسالتها حيث تتناول المنهجية الصلاحيات الإدارية والتنظيمية والمالية وغيرها من الصلاحيات، كما تم تطوير منظومة العمل إلى برنامج إلكتروني.

تصنيف الشركاء

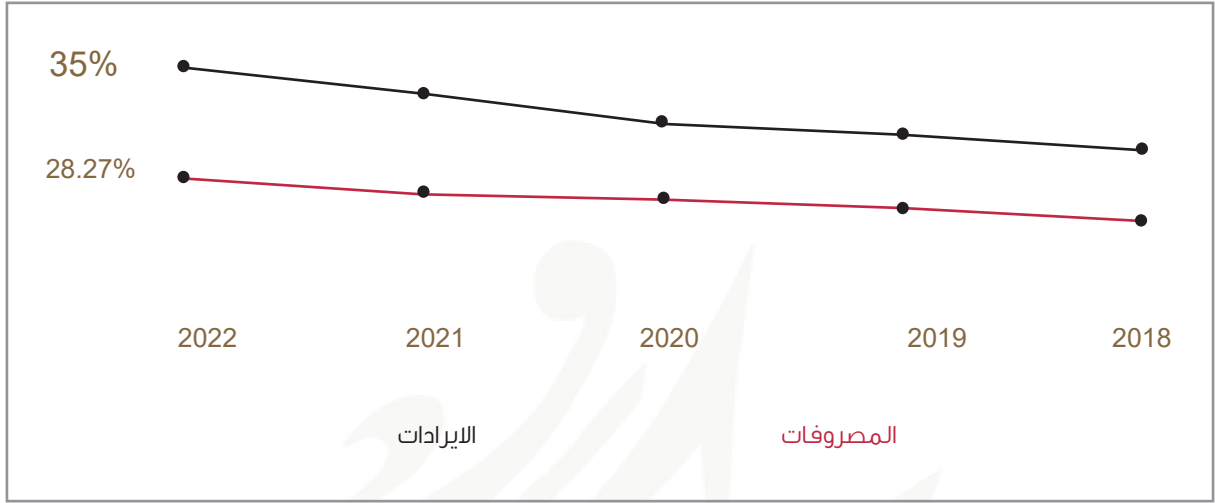
تعتبر الإدارة الفعالة لأصحاب المصلحة عنصر أساسي في نجاح الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب وتشمل الجهات الخارجية صاحبة المصلحة في الإدارة: حكومة دبي، الحكومة الاتحادية، جهات أخرى شبه حكومية وجهات دولية. تتولى إدارة الإستراتيجية واستشراف المستقبل الإهتمام بكل ما له علاقة بالشركاء ومتابعة ملاحظاتهم كما هو الحال بالنسبة للموردين من طرف إدارة العقود والمشتريات والإدارات الأخرى المعنية حسب نوع الخدمات (إدارة الاتصال المؤسسي، مركز سعادة المتعاملين...)



شكل (4): نسب تصنيف الشركاء الاستراتيجيين

الأداء المالي:

نسبة التطور في الإيرادات والمصروفات منذ عام 2018 وحتى عام 2022



مستوى نضج الحوكمة بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب-دبي

أدركت الإدارة العامة أهمية التطور المستمر وتطبيق أفضل الممارسات في مجال الحوكمة وقامت بقياس نضج الحوكمة عن طريق معهد حوكمة الشركات التابع لحكومة دبي، حيث تم التقييم من قبل فريق الخبراء، وقد حققت الإدارة العامة المستوى الأعلى ضمن المراحل الأربعة وهي مرحلة النضج، ويدل تحقيق هذا المستوى مدى حرص الإدارة العامة على تطبيق أفضل الممارسات في مجال الحوكمة. وهي داعمة لأي نمو بهدف تحقيق حوكمة متكاملة، بحيث تعمل على وجود توجيه صحيح للإدارة العامة لتحقيق استراتيجيتها والحفاظ على مستوى رقابي داعم لها.



جوائز ذات علاقة بالحوكمة :

حصلت الإدارة العامة على أكثر من 140 جائزة خلال الأعوام الأربعة الأخيرة ، منها 22 جائزة في مجال الحوكمة والمخاطر والتدقيق الداخلي ، وعدد خمس مواصفات وهي كالتالي:

- الحصول على 19 جائزة من المملكة المتحدة في مجال الحوكمة والتدقيق الداخلي والمخاطر.
- حصول الإدارة على الجائزة الذهبية في مجال المحاسبة والتدقيق المالي والضرائب في الولايات المتحدة.
- الحصول على المركز الأول في جائزة أفضل الممارسات من جمعية المدققين الداخليين IIA في مجال الحوكمة والتدقيق والمخاطر لعام 2016 و 2019.
- الحصول على شهادة جودة أعمال التدقيق الداخلي كأول جهة حكومية في دبي وحصلت على تصنيف «يتوافق بشكل عام» من منظمة التدقيق الداخلي العالمية.

● جائزة دبي للاداء الحكومي 2021

● الحصول على شهادات المواصفات العالمية :

- آيزو أمن المعلومات ISO 27001

- آيزو المخاطر ISO 31000

- آيزو استمرارية الأعمال BS 22301

- آيزو الحوكمة BS 13500

- آيزو الإمتثال ISO 19600

- آيزو الأزمات ISO 11200



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY & CITIZENSHIP
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي
GENERAL DIRECTORATE OF RESIDENCY AND FOREIGNERS AFFAIRS - DUBAI



الإمارات
THE EMIRATES

تقرير الحكومة المؤسسية

2022